**APÊNDICE I – REGULAMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**1. Mobilização, Desmobilização e Escritório Local**

1.1. DESCRIÇÃO

1. Disponibilização de escritório na cidade de Juiz de Fora, equipado com móveis, computadores, impressoras, telefone, acesso à internet, além de todo e qualquer insumo, com capacidade e quantidade suficientes para a correta execução dos serviços;
2. O escritório também deverá acomodar a mão-de-obra, equipamentos e materiais sob responsabilidade do contratado;
3. É de inteira responsabilidade do contratado a segurança dos bens constantes em seu escritório.

1.2. COMPONENTES DO CUSTO

1. Aluguel;
2. Despesas com serviços básicos (impostos, água, energia, etc.);
3. Material de consumo, móveis e despesas de manutenção;
4. Computadores e impressoras com *softwares* originais;
5. Telefonia fixa e internet.

1.3. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

O serviço medido em unidade / mês.

**2. Leitura de hidrômetro com emissão e entrega simultânea de conta / fatura:**

2.1. DESCRIÇÃO

1. Carregar as tarefas diárias no equipamento de leitura através de arquivo disponibilizado pela CESAMA;
2. Deslocar até a rota de leitura preestabelecida;
3. Realizar a leitura do hidrômetro localizado nos imóveis da rota de leitura;
4. Confirmar se o número do hidrômetro que consta no visor corresponde ao hidrômetro instalado no imóvel;
5. Digitar no equipamento de leitura fielmente os números negritados encontrados no hidrômetro;
6. Emitir a conta / fatura, conferir os dados e a qualidade de impressão, dobrar, fechar com o selo e entregar a conta / fatura na caixa de correspondência do imóvel ou diretamente ao usuário ou, na impossibilidade, alocar a conta / fatura em outro local informado no equipamento de leitura;
7. Na impossibilidade de realizar a leitura, informar o "Código de Ocorrência" correspondente ao motivo que impediu sua execução. A relação dos códigos encontra-se no item 4.7.1 do Termo de Referência;
8. Prestar esclarecimentos diversos aos usuários, sempre que lhe for solicitado;
9. Orientar os usuários sobre os valores lançados na conta / fatura ou sobre o consumo, sempre que lhe for solicitado;
10. Entregar documentos especiais diversos aos usuários na rota de leitura;
11. Apontar hidrômetros fora da sequência de leitura;
12. Apontar ausência ou dano do lacre de segurança;
13. Apontar inconsistências cadastrais verificadas em campo;
14. Tratar o usuário com educação, cordialidade e respeito.

2.2. INSUMOS MÍNIMOS (fornecimento total pelo contratado)

1. Supervisor;
2. Leituristas (incluindo feristas);
3. Apoio de campo (leituristas motociclista e conferencista);
4. Transporte (vale transporte, motocicleta);
5. Equipamento de proteção individual (uniforme completo, calçado apropriado, kit de apoio a leitura, protetor solar e labial, capa de chuva);
6. Equipamentos e suprimentos (impressora térmica, equipamento de leitura, bobina de conta fatura, selo);
7. Apoio administrativo (linha telefônica, conexão com internet);
8. Treinamento, conforme item 4.18 do Termo de Referência;

Considerar ainda todo e qualquer insumo que se fizer necessário para a realização dos serviços.

2.3. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

Os serviços serão dados como executados quando atenderem aos seguintes requisitos:

* + Hidrômetro lido e lançado no dispositivo móvel;
  + Lançamento das ocorrências, conforme tabela “Código de Ocorrência de Leitura”, em caso de impossibilidade de leitura;
  + Fatura emitida de maneira legível (alta qualidade);
  + Retenção da fatura para os casos de anomalia de consumo e valor;
  + Fatura entregue ao cliente;
  + Entrega documentos especiais diversos, quando houver;
  + Devolução do serviço executado à CESAMA no prazo determinado.

2.4. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

Hidrômetro lido,conta / fatura emitida e entregue simultaneamente – unidade.

**3. Leitura de hidrômetro sem emissão e entrega simultânea de conta / fatura:**

3.1. DESCRIÇÃO

1. Carregar as tarefas diárias no equipamento de leitura através de arquivo disponibilizado pela CESAMA;
2. Deslocar até a rota de leitura preestabelecida;
3. Realizar a leitura do hidrômetro localizado nos imóveis da rota de leitura;
4. Confirmar se o número do hidrômetro que consta no visor corresponde ao hidrômetro instalado no imóvel;
5. Digitar no coletor fielmente os números encontrados no hidrômetro;
6. Na impossibilidade de realizar a leitura, informar o "Código de Ocorrência" correspondente ao motivo que impediu sua execução. A relação dos códigos encontra-se no item 4.7.1 do Termo de Referência;
7. Prestar esclarecimentos diversos aos usuários, sempre que lhe for solicitado;
8. Entregar documentos especiais diversos aos usuários no roteiro de leitura;
9. Apontar hidrômetros fora da sequência de leitura;
10. Apontar ausência ou dano do lacre de segurança.
11. Apontar inconsistências cadastrais verificadas em campo;
12. Tratar o usuário com educação, cordialidade e respeito.

3.2. INSUMOS MÍNIMOS (fornecimento total pelo contratado)

1. Supervisor;
2. Leituristas (incluindo feristas);
3. Apoio de campo (leituristas motociclista e conferencista);
4. Transporte (vale transporte, motocicleta);
5. Equipamento de proteção individual (uniforme completo, calçado apropriado, kit de apoio a leitura, protetor solar e labial, capa de chuva);
6. Equipamento de leitura;
7. Apoio administrativo (linha telefônica, conexão com internet);
8. Treinamento, conforme item 4.18 do Termo de Referência;

Considerar ainda todo e qualquer insumo que se fizer necessário para a realização dos serviços

3.3. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

Os serviços serão dados como executados quando atenderem aos seguintes requisitos:

* + Hidrômetro lido e lançado no dispositivo móvel;
  + Lançamento das ocorrências, conforme tabela “Código de Ocorrência de Leitura”, em caso de impossibilidade de leitura;
  + Retenção da fatura para os casos de anomalia de consumo e valor;
  + Entrega documentos especiais diversos, quando houver;
  + Devolução do serviço executado à CESAMA no prazo determinado.

3.4. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

Hidrômetro lido – unidade.

**4. Entrega de conta / fatura sem leitura e emissão simultânea:**

4.1. DESCRIÇÃO

1. Receber os arquivos contendo as faturas analisadas pela CESAMA, conferir e imprimir os documentos;
2. Deslocar até a rota de entrega preestabelecida;
3. Entregar a fatura na caixa de correspondência do imóvel ou diretamente ao usuário ou, na impossibilidade, alocar a fatura em outro local informado no equipamento de leitura;
4. Prestar esclarecimentos diversos aos usuários, sempre que lhe for solicitado;
5. Orientar os usuários sobre os valores lançados na fatura ou sobre o consumo, sempre que lhe for solicitado;
6. Tratar o usuário com educação, cordialidade e respeito.

4.2. INSUMOS MÍNIMOS (fornecimento total pelo contratado)

1. Supervisor;
2. Leituristas motociclista;
3. Transporte (motocicleta);
4. Equipamento de proteção individual (uniforme completo, calçado apropriado, protetor solar e labial, capa de chuva);
5. Apoio administrativo (linha telefônica, conexão com internet);
6. Treinamento, conforme item 4.18 do Termo de Referência;

Considerar ainda todo e qualquer insumo que se fizer necessário para a realização dos serviços.

4.3. CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO

Os serviços serão dados como executados quando atenderem aos seguintes requisitos:

* + Entrega realizada no dia definido pela CESAMA;
  + Devolução do serviço executado à CESAMA no prazo determinado.

4.4. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

Entrega de fatura realizada – unidade.

**5. Entrega de documentos especiais diversos:**

5.1. DESCRIÇÃO

Consiste na entrega de documentos especiais diversos elaborados pela CESAMA, tais como: folders, notificações, materiais de campanha, etc.

1. Retirar os documentos especiais elaborados pela CESAMA;
2. Deslocar até o local de entrega estabelecido;
3. Entregar os documentos especiais na caixa de correspondência do imóvel ou diretamente ao usuário;
4. Prestar esclarecimentos diversos aos usuários, sempre que lhe for solicitado;
5. Orientar os usuários sobre os valores lançados em faturas anteriores ou sobre o consumo, sempre que lhe for solicitado;
6. Tratar o usuário com educação, cordialidade e respeito.

5.2. INSUMOS MÍNIMOS (fornecimento total pelo contratado)

1. Supervisor;
2. Leiturista motociclista;
3. Transporte (motocicleta);
4. Equipamento de proteção individual (uniforme completo, calçado apropriado, protetor solar e labial, capa de chuva);
5. Apoio administrativo (linha telefônica, conexão com internet);
6. Treinamento, conforme item 4.18 do Termo de Referência;

Considerar ainda todo e qualquer insumo que se fizer necessário para a realização dos serviços.

5.3. CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO

Os serviços serão dados como executados quando atenderem aos seguintes requisitos:

* + Entrega realizada no dia definido pela CESAMA;
  + Devolução do serviço executado à CESAMA no prazo determinado.

5.4. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

Entrega de documento realizada – unidade.

**6. Apontamento de inconsistências cadastrais e irregularidades:**

6.1. DESCRIÇÃO

Identificação de possíveis inconsistências no cadastro do cliente ou irregularidades, com consequente registro e encaminhamento à CESAMA para apuração.

1. Conferir os dados constantes no equipamento de leitura;
2. Verificar a existência de divergências entre os dados do cliente constante no equipamento de leitura e aqueles observados no imóvel do usuário;
3. Coletar os dados e digitar as informações em formulário contendo a identificação do cliente, conforme modelo no Apêndice VIII do Termo de Referência, ou em sistema próprio, caso seja observada qualquer divergência;
4. Comunicar toda e qualquer mudança dos dados comerciais do cliente à CESAMA, tais como: economias / categorias, número de hidrômetro divergente no cadastro;
5. Comunicar à CESAMA as seguintes irregularidades observadas:

* Ligação irregular de água;
* Hidrômetro violado;
* Hidrômetro invertido (ao contrário);
* Fornecimento irregular de água;
* Intervenção indevida no hidrômetro (ex.: furo no visor);
* Ligação de água sem cadastro;
* Mudança de padrão e/ou substituição de caixa por conta própria;
* Corte violado;
* Hidrômetro embaçado, quebrado ou parado;
* Vazamentos dentro da caixa padrão.

1. Prestar esclarecimentos diversos aos usuários, sempre que lhe for solicitado;
2. Tratar o usuário com educação, cordialidade e respeito.

6.2. INSUMOS MÍNIMOS (fornecimento total pelo contratado)

1. Supervisor;
2. Leituristas (incluindo feristas);
3. Transporte (vale transporte);
4. Equipamento de proteção individual (uniforme completo, calçado apropriado, protetor solar e labial, capa de chuva);
5. Apoio administrativo (linha telefônica, conexão com internet);
6. Treinamento, conforme item 4.18 do Termo de Referência;

Considerar ainda todo e qualquer insumo que se fizer necessário para a realização dos serviços.

6.3. CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO

Os serviços serão dados como executados quando atenderem aos seguintes requisitos:

* + Atualização do cadastro imobiliário, informando todos os dados para a composição da categoria do imóvel, o número de unidades de consumo por categoria e da atividade principal;
  + Apresentação das informações organizadas, com os formulários contendo os dados dos clientes digitados em planilha ou em sistema próprio;
  + Entrega à CESAMA do arquivo/formulário com o serviço executado no prazo previsto;

6.4. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

Apontamento de inconsistência cadastral – unidade

Apontamento de irregularidade – unidade.

* Serão remunerados SOMENTE os apontamentos de inconsistência cadastral que, após verificação, resultem em alteração validada pela CESAMA;
* Serão remunerados SOMENTE os apontamentos de irregularidade que, após verificação, sejam validados pela CESAMA.

**7. Vistoria interna de vazamento:**

7.1. DESCRIÇÃO

Consiste na avaliação, sob demanda, de possíveis vazamentos localizados no interior do imóvel do usuário.

1. Receber da Contratada a demanda passada pela CESAMA;
2. Deslocar até o local de vistoria preestabelecido;
3. Se identificar ao proprietário ou responsável pelo imóvel, prestando informações sobre a realização dos serviços;
4. Realizar a vistoria interna através dos testes indicados pela CESAMA;
5. Emitir laudo com resultado da vistoria, detalhando todas as informações relativas à vistoria e ao vazamento, quando detectado;
6. Prestar esclarecimentos diversos aos usuários, sempre que lhe for solicitado;
7. Tratar o usuário com educação, cordialidade e respeito.

7.2. INSUMOS MÍNIMOS (fornecimento total pelo contratado)

1. Supervisor;
2. Bombeiro hidráulico;
3. Transporte (motocicleta);
4. Ferramental adequado – alicate (bomba, corte, pressão), chave de fenda, manômetro, geofone, chave de grifo, etc.;
5. Equipamento de proteção individual (uniforme completo, calçado apropriado, protetor solar e labial, capa de chuva);
6. Apoio administrativo (linha telefônica, conexão com internet);
7. Treinamento, conforme item 4.18 do Termo de Referência;
8. Avaliação do funcionário a executar as vistorias.

Considerar ainda todo e qualquer insumo que se fizer necessário para a realização dos serviços.

7.3. CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO

Os serviços serão dados como executados quando atenderem aos seguintes requisitos:

* + Acessos: interior do imóvel, instalações internas, caixa d’água, reservatório enterrado, instalação de esgotamento sanitário, etc.

7.4. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

Vistoria realizada - unidade.